

Abstrak

Penelitian sebelumnya menunjukkan sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di RSGM “X” Bandung, namun belum ada penelitian yang spesifik mengenai hal tersebut. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X” terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung. Penarikan sampel menggunakan insidental sampling, yang dilakukan selama 12 hari kepada 70 mahasiswa yang pernah berobat gigi dan mulut ke RSGM “X” Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti berdasarkan teori V. A. Zeithaml, yang membandingkan *expected service* dan *perceived service* dilihat dari lima dimensi yang ada yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Uji validitas menggunakan Pearson Correlation dengan program SPSS 20 didapatkan validitas item berkisar 0,448 sampai 0,878. Uji reliabilitas dengan Alpha Cronbach, didapatkan koefisien alpha sebesar 0,979 pada *expected service* dan 0,945 pada *perceived service*. Adapun data penunjang yang digunakan adalah untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu *enduring service intersifiers*, *personal need*, *transitory service intersifiers*, *perceived service alternatives*, *self-perceived service role*, *situational factors*, *explicit service promises*, *implicit service promises*, *word of mouth*, *past experience*, *service encounters*, dan *evidence of service*.

Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa 85,7 % mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X”, sedangkan 11,4 % mahasiswa merasa sangat puas dan 2,9 % mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung.

Saran teoritis dari penelitian ini adalah bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X” terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung dengan menggunakan responden yang lebih beragam. Peneliti juga memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa serta mengajukan saran praktis kepada pihak RSGM “X” Bandung untuk mengadakan *sensitivity training* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung pada dimensi *responsiveness*.

Abstract

This research was conducted to find out the level of complacence in “X” University students about service quality of the RSGM “X” Bandung since the former research showed that most patients did not satisfy with the service of RSGM “X” Bandung. However, there has not been any more spesific and deeper research. This research used accidental sampling method during twelve days to 70 university students who had medical treatment in oral and dental clinic of RSGM “X” Bandung.

This research used descriptive method. A measuring instrument used was a questionnaire made by reaserchers based on theory of V. A. Zeithaml, that compares the expected service dan perceived service seen from the existing five dimension, that are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The validity testing used Pearson Correlation with SPSS 20 and obtained validity of items ranging from 0.448 to 0.878 the reliability testing used Alpha Cronbach, which obtained an alpha coefficient of 0.979 on the expected service and 0.945 on the perceived service. The supporting data used to measure the factors that affect customer satisfaction are enduring service intersifiers, personal need, transitory service intersifiers, perceived service alternatives, self-perceived service role, situational factors, explicit service promises, implicit service promises, word of mouth, past experience, service encounters and evidence of service.

The data obtained were processed using frequency distributions and cross-tabulations. Based on the result of processing data, it provides that 85,7 % respondents did not satisfy with the service quality of the RSGM “X” Bandung, 11,4 % respondents felt very satisfied and 2,9 % respondents felt satisfied with the service quality of the RSGM “X” Bandung.

The theoretical suggestions of this study is to further research , could examine the factors that influence the level of satisfaction of students of the University "X" on the quality of dental and oral health services at the RSGM “X” Bandung by used diverse sample. Researchers also provide information on any matters that may affect student satisfaction and propose practical suggestions to the parties of the RSGM “X” Bandung to conduct sensitivity training in order to improve service quality dental care at the Hospital "X" Bandung on the dimension of responsiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10

1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
1.6 Asumsi Penelitian.....	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	24
2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	24
2.2 Pelayanan	25
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	25
2.2.2 Kualitas Pelayanan	26
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.4 Model Kualitas Jasa	33

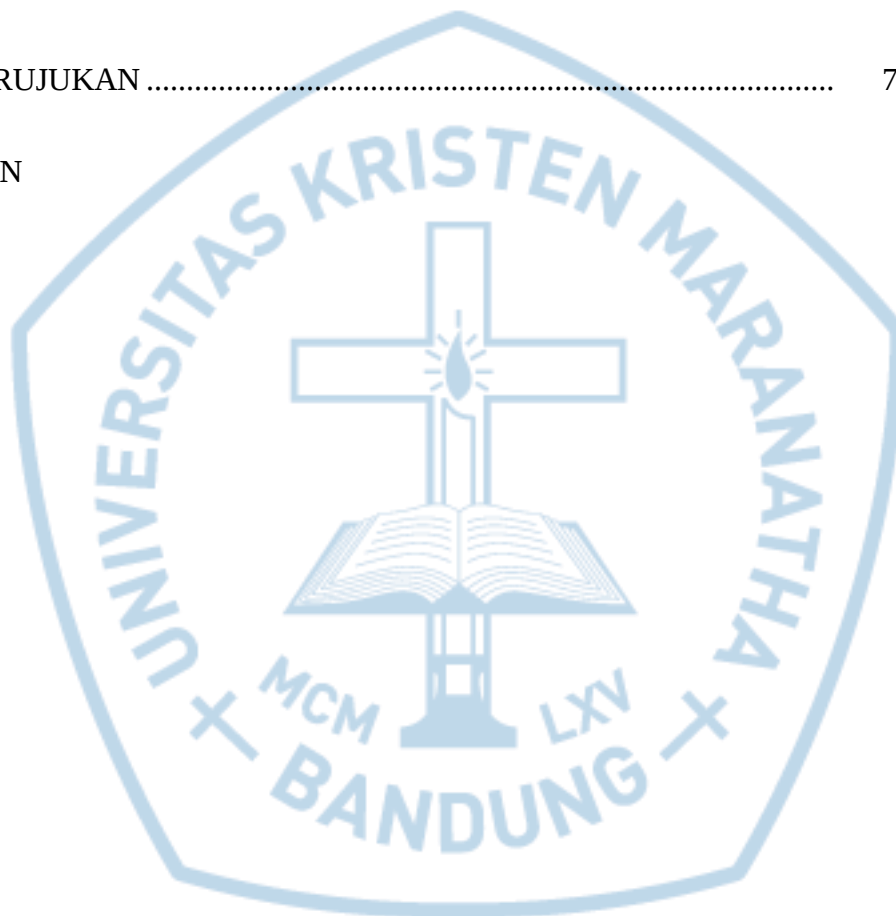
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	35
3.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	36
3.3.1 Variabel Penelitian	36
3.3.2 Definisi Operasional.....	36
3.4 Alat Ukur	38
3.4.1 Jenis Alat Ukur	38
3.4.1.1 Rincian Alat Ukur.....	38
3.4.1.2 Rincian Skoring Alat Ukur	41
3.4.2 Data Pribadi Dan Data Penunjang.....	41
3.4.3 Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur	42

3.4.3.1 Validitas Alat Ukur	42
3.4.3.2 Reliabilitas Alat Ukur	43
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian	44
3.5.1 Populasi Saran	44
3.5.2 Karakteristik Sampel	44
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Responden	46
4.1.1 Gambaran Responden berdasarkan Fakultas.....	46
4.1.2 Gambaran Responden berdasarkan Angkatan.....	47
4.1.3 Gambaran Responden berdasarkan Frekuensi Berobat.....	48
4.2 Gambaran Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Gambaran Kepuasan Mahasiswa Keseluruhan	48
4.2.2 Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Setiap Dimensi	49
4.2.2.1 Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Reliability</i>	49
4.2.2.2 Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .	50
4.2.2.3 Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Assurance</i>	50
4.2.2.4 Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Empathy</i>	51
4.2.2.5 Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Tangibles</i>	52
4.2.3 Gambaran Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa dengan Dimensi	52
4.3 Pembahasan.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
5.2.1 Saran Teoritis	70
5.2.2 Saran Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR RUJUKAN	73
LAMPIRAN	



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Bagan 3.1. Rancangan Penelitian.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Rincian Alat Ukur	38
Tabel 3.2. Rincian Alat Ukur Data Penunjang	40
Tabel 3.3. Skala Penilaian	41
Tabel 3.4. Validitas Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa	42
Tabel 3.5. Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa.....	43
Tabel 4.1. Gambaran Responden Berdasarkan Fakultas.....	46
Tabel 4.2. Gambaran Responden Berdasarkan Angkatan.....	47
Tabel 4.3. Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat.....	48
Tabel 4.4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keseluruhan	49
Tabel 4.5. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.6. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> ...	50
Tabel 4.7. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.8. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Empathy</i>	51
Tabel 4.9. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	52
Tabel 4.10. Tabulasi Silang <i>Enduring Service</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa	52
Tabel 4.11. Tabulasi Silang <i>Personal Needs</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa ..	53
Tabel 4.12. Tabulasi Silang <i>Transitory Service</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa	54
Tabel 4.13. Tabulasi Silang <i>Perceived Service</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa	55
Tabel 4.14. Tabulasi Silang <i>Self Perceived</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa.....	56
Tabel 4.15. Tabulasi Silang <i>Situational Factors</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa	57
Tabel 4.16. Tabulasi Silang <i>Explicit Service</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa ..	58
Tabel 4.17. Tabulasi Silang <i>Implicit Service</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa ..	58
Tabel 4.18. Tabulasi Silang <i>Word of Mouth</i> Dengan Kepuasan Mahasiswa ...	59

Tabel 4.19. Tabulasi Silang *Past Experience* Dengan Kepuasan Mahasiswa . 60

Tabel 4.20. Tabulasi Silang *Service Encounters* Dengan Kepuasan Mahasiswa 61

Tabel 4.21. Tabulasi Silang *Evidence Of Service* Dengan Kepuasan Mahasiswa 62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Alat Ukur Kepuasan Konsumen	L-1
Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	L-27
Lampiran 3 : Hasil Skor <i>Expected Service</i> dan <i>Perceived Service</i>	L-33
Lampiran 4 : Tingkat Kepuasan Mahasiswa	L-45
Lampiran 5 : Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Dimensi	L-51
Lampiran 6 : Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor-Faktor...	L-53
Lampiran 7 : Formulir Pengesahan Pengambilan Data.....	L-57

